

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A BALKANIC TRAVEL HUNGARY KFT. ÁLTAL SZERVEZETT UTAZÁSOKRA

Jelen **Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban **ÁSZF.**) hatálya a **Balkanic Travel Hungary Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.**, illetve **Utazásszervező**) által összeállított és **Utazónak** értékesítésre felkínált **utazási csomag(ok)**ra és az **utazási csomagnak** és **utazási szolgáltatás**együttesnek nem minősülő **utazási szolgáltatás(ok)**ra terjed ki.

AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ADATAI

- **cégnév:** Balkanic Travel Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság.
- **rövidített cégnév:** Balkanic Travel Hungary Kft.
- **székhely:** Magyarország, 6724 Szeged, Sárosi utca 1/a 6.em 17.ajtó.
- **cégjegyzékszám:** 06-09-030091.
- **nyilvántartó hatóság:** Szegedi Törvényszék Cégbírósága.
- **adószám:** 32694934-2-06.
- **telefonszám:** +36 70 24 72 573.
- **e-mail címe:** info@balkanictravel.com.
- **honlap:** www.balkanictravel.com.
- **engedélyezési és nyilvántartó hatóság:** Budapest Főváros Kormányhivatala.
- **engedélyszámunk:** U-002067

BIZTOSÍTÁST NYÚJTÓ BIZTOSÍTÓ ADATAI ÉS A BIZTOSÍTÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

- **cégnév:** Alfa Vienna Insurance Group Zrt.
- **székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 1.
- **adószám:** 10389395-4-44
- **e-mail cím:** Az alábbi weboldalon olvashat: <https://www.alfa.hu/ugyintezes>

Biztosítási kötvény az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Kormányrendelet alapján meghatározott vagyoni biztosíték szolgáltatására, valamint a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/F. § (4) bekezdésében és a rendelet 9/A. §-ában meghatározott kötelező biztosításra vonatkozó kezesi biztosítás tárgyában a kötvény száma: **32018736**.

- Nemzetközi utazásszervezői tevékenységre szóló vagyoni biztosíték biztosítási összege: 7.000.000 Ft, azaz hétmillió forint.
- Nemzetközi utazásszervezői tevékenységre utazók hazaszállítására és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére vonatkozó biztosítás biztosítási összege: 700.000Ft, azaz hétszázezer forint.

A vagyoni biztosíték területi hatálya a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által belföldre és külföldre szervezett valamennyi utazás által érintett terület.

1. Pont

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által szervezett utazásokra az **ÁSZF.**, valamint a Polgári Törvénykönyv (Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254. - továbbiakban: PTK) vonatkozó előírásai, az utazási szerződésekre vonatkozó 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet előírásaiban, illetve a jelen szerződésben foglaltak az irányadók. Szerződés, a weboldalon található utazási csomagra vonatkozó tájékoztató, valamint ezek mellékletei együttesen képezik az Utazási Szerződés tartalmát, feltételeit és rendelkezéseit. Mindazok a leírások, ismertető, prospektusok, amelyeket nem a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** készít, ad ki vagy juttat el az **Utazó** rendelkezésére, illetve az Utazók egyedi kérései nem képezik az **Utazási Szerződés** részét és azok a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft-re** nézve kötelezettséget és ebből adódó egyéb teendőt nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért az **Utazási Iroda** nem vállal felelősséget.

Amennyiben a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** valamely szolgáltató/üzleti partnere megbízásából jár el és csak közlekedési eszköz vagy egyéb jegy, belépő igénybeviteléről szóló, egyéb utazásra vagy egyéb bérlésre alkalmas igazolást, jegyet, számlát, vouchert (transzfer, busz, bérlés: autó, kerékpár,

motor stb., belépők stb....) értékesít vagy közvetít az **Utas** részére a jelen ÁSZF tartalma nem érvényesek. Ebben az esetben az adott szolgáltató irányadó szerződési feltétele(i) érvényes(ek)!

2. Pont.: Szerződés létrejötte, tartalma és egyéb tartalmai

2.1. Pont:

Az **Utazási Szerződés(ek)** a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** és a szerződést aláíró **Utas(ok)** között jön létre. Amennyiben az **Utast** harmadik személy, mint megbízott képviseli, az **Utazási Iroda** nem köteles vizsgálni a megrendelő (szerződést/szerződéseket aláíró) képviseleti jogosultságát.

Az **Utazási Szerződés** és az **ÁSZF Utazó** részére történő elektronikus úton való elküldésével (ideértve az elektronikus úton való közvetlen elérhetőségének megadását is (valós és aktív **E-mail** cím biztosítása az **Utazási Iroda** részére)), az **Utazási Szerződés** és az **ÁSZF, Utazó** általi elfogadásával és aláírásával, valamint az **Utazási Iroda képviselőjének (ügyintéző)** aláírásával az aláírt **dokumentum(okat)** az **Utazó** köteles a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** részére visszajuttatni (online E-mail formában).

A sikeres foglalás a dokumentumok kitöltésével és az adatok helyes megadásával, valamint, egyidejűleg a részvételi díj előlegének/teljes összegének befizetésével jön létre.

Az utazás Online megrendelés esetén az **Utas** megrendelését elküldte az **Utazási Iroda** részére. Elküldésével elfogadta az **Utazási Iroda** utazási feltételeit. Ebben az esetben az utazási szerződés akkor jön létre, ha az **Utas** az utazási feltételek szerinti az megrendelésben az **Utazási Iroda** által írt díjat átutalta vagy bármely módon befizette és az beérkezett a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** bankszámlájára, valamint az **Utazási Iroda** a megrendelést írásban visszaigazolta.

Online megrendelés esetén szerződéskötésnek minősül az is, ha az **Utas** visszaigazolásunk alapján az esedékes díjat befizette az **Iroda** bankszámlájára, de a kiküldött **Utazási Szerződést** és egyéb **Dokumentumokat** aláírva nem juttatta vissza az **Utazási Iroda** részére (szerződéskötésre utaló magatartás!).

Ha az **Utas** a visszaigazolás tartalmát kézhezvételtől számított **48 órán (3 nap)** belül nem kifogásolta, de azt nem küldte vissza az **Iroda** részére az **Utazási Szerződés** a visszaigazolt tartalommal jön létre.

2.2. Pont:

Amennyiben az **Utazási Iroda** az **Utas** jelentkezését csak *opciósan* fogadja, az **Utazási Iroda** időhöz kötheti az ajánlat érvényességét. **Utazási Szerződés** csak akkor jön létre, amikor az **Utazási Irodát** az **Utas** a jelentkezés végleges elfogadásáról értesíti (írott formában) vagy a 2.1. pont alapján jár el és visszajelzés nélkül befizeti a foglalás összegét, és az utas jelentkezését a foglalási díj befizetésével a megadott határidőig a befizetéssel meg is erősíti azt.

A szolgáltatás tartalmát (az **Utazó** által megrendelt szolgáltatás/szolgáltatások meghatározása, valamint *szolgáltatás igénybevételének helye, ideje, részvételi díj teljes összege, fizetésének módja, a díj módosításának* lehetőségére vonatkozó tájékoztatás) valamint egyéb feltételeket és fontos információkat a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által működtetett/üzemeltetett weboldalon elérhető online ajánlat, a megrendelés visszaigazolása, illetve a jelen **ÁSZF** és a honlapon elérhető **Általános Utazási Tájékoztató** tartalmazza.

2.3. Pont:

Az **Utas** az **Utazási Iroda** részére mindig a számlán szereplő módon (készpénz, átutalás stb....) történő fizetési móddal köteles az ellenértéket egyenlíteni. Az fizetésből felmerült költségek, minden esetben a **Megrendelőt / Utast** terhelik.

2.4. Pont:

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által meghirdetett utazások részvételi díjából a szolgáltatás megrendelésekor, az Utazási Szerződés aláírásával egyidejűleg az **Utazás** részvételi díjelőleget fizet ki, mely összege a szerződésben feltüntetett.

2.5. Pont:

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** fenntartja magának a jogot, hogy az általa meghirdetett utazások feltételeit és programját/programjait a tájékoztatójában foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen.

2.6. Pont:

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** jogosult az **Utazási Szerződésben** meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni, melyről az **Utazót** haladéktalanul köteles, hogy tájékoztassa.

2.7. Pont:

Az **Utazó** az **Utazási Szerződés** szerinti utazásban való részvétel jogát legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző **10. napig** jogosult olyan harmadik személy részére átruházni, aki megfelel az **Utazási Szerződésben** meghatározott utazási feltételeknek. 10 napon belüli átruházás esetén a lemondási feltételek lépnek érvénybe.

Az **Utazó** haladéktalanul köteles az **Utazási Iroda** részre tájékoztatást adni a felmerült változásokról/módosításokról.

Az **Utazási Szerződésből** kilépő és a szerződésbe belépő fél egyformán felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további: (illetékek, díjak és egyéb költségek) megfizetéséért.

Az utazásszervezőnek tájékoztatni kell a szerződésből kilépő **Utazót** az átruházás tényleges költségéről. Mely foglalásonként 15.000 forint (tizenötezer forint) módosítási díjat számít fel.

Ebben az esetben a **Megbízott Utazó** köteles átadni a foglalásba újonnan érkezett **Utazónak** minden, utazással kapcsolatosan részére átadott, megküldött iratot, értesítést, információt. A jogosulatlan képviseletből vagy iratokból, információ át nem adásából felmerülő (**Utazót, Utazási Irodát**) kárért a megbízottként eljáró **Utazó** teljes felelősséggel tartozik.

2.8. Pont:

Amennyiben a megrendelt utazás ellenértéke a megadott határidőig nem érkezik be az **Utazási Iroda** által megadott bankszámlaszámra, az **Iroda** törli/törölheti a megrendelést.

Az esetlegesen felmerülő költségeket az **Utazó** ebben az esetben is köteles megfizetni.

Az Utazási Iroda az utazási szolgáltatásról számlát állít ki a **Megrendelő** felé. A 2010. január 01-től alkalmazandó ÁFA törvény előírásai szerint nem csak természetes személy lehet **Utazó**, mint az **Utazási Iroda** által kínált szolgáltatás **Megrendelője**.

Nem természetes személy esetében azonban nyilatkoznia kell arról, hogy nem adóalanyként vagy nem adóalanyi minőségében, illetve egyéb esetekben saját nevére és javára veszi igénybe, nem értékesíti tovább, vagyis végfelhasználóként rendelte meg a szolgáltatást!

Amennyiben az utazást megrendelő (pl.: céges utazás vagy harmadik személy) nem nyilatkozik hitelt érdemlően (cégkivonat, szerződés a két cég között, aláírási címpéldány, meghatalmazott esetében hiteles meghatalmazás becsatolásával) a fentiekről, úgy az **Utazási Szolgáltatás** díjára az ÁFA tv. előírásai alapján + 27% ÁFA-t számolunk fel, melyet az arra jogosultak visszaigényelhetnek belátásuk szerint.

(Nyilatkozatot lásd alul!)

2.9. Pont:

Az **Utazási Iroda** a weboldalon feltüntetett minimális induló létszámnál kisebb utaslétszám esetén a feltüntetett létszámfelet megrendelő általi megfizetése mellett vállalja a szerződés teljesítését (utanként változó minimum létszám).

Ha a részvételi díj emelkedése a szerződés aláírásakor rögzített eredeti részvételi díj 8 %-át meghaladja vagy az **Utazási Iroda** a programot a szerződés megkötése után lényegesen megváltoztatta, akkor a

megrendelő az erről szóló értesítéstől számított 48 órán belül az **Utazási Szerződéstől** írásban elállhat, **kivéve**, ha az **Iroda** önmaga érdekkörén kívül eső tényező miatt kénytelen módosítani a meghirdetett programját pl.: Vis Maior. Ebben az esetben az **Utast** a 3.0.-ik pontban, illetve a rendeletben rögzített jogok illetik meg.

Ha az **Utas** 48 órán belül nem nyilatkozik, az **Utazási Iroda** ezt úgy értelmezi, hogy az **Utas** elfogadta a megváltozott részvételi díjat és vállalja a különbözeti összeg megfizetését (ráutaló magatartás mutat). Ebben az esetben a **Polgári Törvénykönyv (Ptk.)** vonatkozó szabályait szükséges alkalmazni.

2.10. Pont:

Az **Utas** és az **Utazási Iroda** a szervezett utazásoktól eltérő esetekben jelen utazási szerződéstől eltérően is megállapodhat (*szakmai utaztatás, egyéni megrendelés stb....*).

Ezesetben az egymásközi szerződés, egyedi az adott utazásra értendő feltételeket írásba kell foglalniuk és jelen **Általános Szerződési Feltételeket** megegyezően az **Utassal** (Megbízottjával) alá kell írni és el kell, hogy juttassa a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** részére mely tartalmaznia kell mindkét fél aláírásait.

2.11. Pont:

242/2020. (V.27.) Kormányrendelet alapján kialakult vészhelyzetből fakadó **Vis Maior** időtartama alatt az **Utazási Iroda** jogosult az **Utas** által befizetett összeget utazási utalvány formájában biztosítani részére. Az **Utast** vagyoni vagy egyéb hátrány nem érheti az utalvány kiállításából adódóan és annak felhasználása során. Amennyiben az **Utas** az utazási utalvány lejáratí határidőjén belül nem tudja azt felhasználni, úgy az **Utas** és az **Utazási Iroda** közös megegyezéssel megállapodhatnak az utalvány érvényességi idejének meghosszabbításában. Ebben az esetben az **Iroda** utalványt állít ki.

3. Pont: Utazási Szerződés Felmondása

3.1. Pont:

Az **Utas** az utazás megkezdése előtt az **Utazási Szerződéstől** írásban tett írásbeli nyilatkozattal bármikor elállhat. A felmondás akkor válik hatályossá, amikor a felmondó nyilatkozatot az utazásszervező kézhez kapta (online és postai is (ajánlott levél formájában) valamint nyomtatott úton eljuttatva az **Iroda** részére.

Amennyiben az **Utas** az utazás megkezdése előtti saját környezetében felmerült ok miatt áll el az utazási szerződéstől, köteles az **Utazási Iroda** részére a bruttó részvételi díj és vissza nem téríthető fakultatív programok (jelentkezett és befizette azt), valamint illetékek százalékában az alábbiak szerinti bánatpénzt megfizetni: **Bánatpénz (lemondási díjak):**

- Foglalástól számított naptól **90.napig** szerződésenként **15.000 forint** regisztrációs díjat szükséges megfizetnie az **Iroda** részére.
- **89-61.** napon belüli elállásnál a teljes szerződésben szereplő összeg 30 % -át
- **60-36.** napon belüli elállásnál a teljes szerződésben szereplő összeg 40 % -át
- **35-16.** napon belüli elállásnál a teljes szerződésben szereplő összeg 70 % -át
- **15-9.** napon belüli elállásnál a teljes szerződésben szereplő összeg 90% -át
- **8.** napon belüli elállásnál, ill. utazásból való kizárás, meg nem jelenés esetén a teljes foglalásban szereplő összeg 100%

A bánatpénz megállapításánál a határidőbe a lemondás napja beleszámít, de az utazás első napja nem. A fennmaradó részvételi díjat az **Utazási Iroda** a lemondás visszaigazolásától számított **30 napon** belül visszafizeti.

Függetlenül a felmondás időpontjától az utas a vízum és a stornó biztosítás ellenértékének visszafizetését nem követelheti.

Egyéb az Iroda által közvetített szolgáltatások esetében a közvetített **szolgáltató/üzleti partnere** által meghatározott lemondási feltételek értendők.

3.2. Pont:

Az **Utazási Iroda** írásban tett nyilatkozattal elállhat az **Utazási Szerződéstől** (kivéve **Vis Maior**) az alábbiak szerint:

- 1.) 6 napnál hosszabb utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 20. napig,
- 2.) 2-6 nap közötti időtartamú utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 7. napig,
- 3.) 2 napnál rövidebb utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 48. óráig az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási szerződést, az utazáshoz szükséges előzetesen feltüntetett minimális létszám hiányában.

Ha az **Utazási Iroda** nem az **Utas** érdekkörében felmerült okból állt el az utazási szerződéstől:

- 1.) Az **Utas** az eredetivel azonos helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az **Utazási Irodának** lehetősége van.
- 2.) Amennyiben a fenti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az **Utazási Iroda** köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.
- 3.) Az **Utas** az eredeti befizetésével egyenértékű utazási utalványra (*voucher*) tarthat igényt a **2.9. pont** alapján.

Amennyiben helyettesítő szolgáltatás nyújtására az **Utazási Irodának** nincs lehetősége, vagy az **Utas** a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az **Iroda** az **Utas** kérésére a befizetett díjnak a bankszámlánkon történő jóváírás napjától számított időre az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal emelt összegét fizeti ki (kivéve *Vis Maior* esetén).

4. Pont: Utazás és Utazási Feltételek

4.1. Pont:

Az **Utazó** saját felelőssége, hogy a jelentkezést megelőzően megismerje a célország beutazási feltételeit és a feltételeknek az utazás időpontjában hiánytalanul eleget tegyen. A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** a **Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálat** célországra vonatkozó hatályos utazási feltételeit a weboldalon kínált/található utazások esetében minden utazása leírásánál elérhetővé teszi. Ezek be nem tartásából eredő károkért semmilyen kártérítési felelősséget nem vállal. Az utazás során köteles az **Utas** az utazásra vonatkozó hatályos (*útiokmány, vízum, vám stb.*) jogszabályokat megtartani. Az **Utas** kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben határátlépéshez útlevel szükséges, a beutazó ország beutazási feltételeit megismeri. Az **Iroda**, mint mindig, igyekszik az **Utazók** segítségére adni minden információt, viszont az ebből adódó károkért (pl.: **Utast** nem engedik át a határon) nem felel.

Az útlevelben szereplő adatok megegyeznek az utazás foglalásánál megadott adatokkal. A jelentkezési lapon az **Utas** által feltüntetett adatok valóságáért, helytállóságáért minden felelősség az **Utast** terheli. Amennyiben nem személyesen az **Utas**, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, az **Utazási Iroda** nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az **Utast**, valamint, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az **Utast** terhelő kötelezettségek és felelősség az **Utas** javára szerződést kötő **harmadik személyt**, mint **Megrendelőt** terhelik, és ő írja alá az **Utazási**

Szerződést is: a jogok és kötelezettségek pedig az **Utast** illetik. A jogosultságokról és kötelezettségekről az **Utast** a **Megrendelő (3.fél)** köteles tájékoztatni.

4.2. Pont:

Autóbuszos utazás esetén az **Utast** köteles megfelelni a személyszállító vállalkozás utazási feltételeinek, poggyász mérete, súlya, szállítható tárgyak milyensége, részletek: <https://www.avandabusz.hu/wp-content/uploads/2019/10/poggyasz-szabalyozas.pdf>

Az utazás egésze alatt a poggyászban található tárgyak legalitásáért az **Utast** felel, az **Irodát** a csoporttal utazó, az **Iroda** képviseletében eljáró **Idegenvezető(ket)** valamint **csoportkísérő(ket), autóbuszvezető(ket)** felelősségre nem vonhatják.

5. Pont: Panaszkezelés

5.1. Pont:

Az **Utast** panasz esetén az utazásról hazaérkezést követő 8napotári napon belül lehetősége van az **Utazási Iroda** felé megtenni. A panaszban az eredeti aláírásával ellátott levélben írásban, postai úton (tértivevény formájában) jelentheti be az **Utazási Irodánál**. Valamint E-mail online formában.

A panasz bejelentésének folyamata: mellékelve az utazás neve, panasz megnevezése és kifejtése.

A panaszban legyenek feltüntetve az **Utazó** saját adatai is (nevét, lakcímét stb....). Az **Utazási Iroda** a panaszt felülvizsgálja és álláspontjáról átvételtől számított **30 napon** belül tájékoztatja az **Utast**.

Az **Utazási Iroda** döntését írásban kell, hogy eljuttassa az **Utast** részére. Melyből adódóan mindkét fél a közös megegyezést preferálja. Ha nem történik közös megegyezést az **Utassal** az **Iroda** az 5.2.pont alapján jár el.

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** fogyasztói jogvita esetén minden esetben a közös megegyezés, illetve arra való hajlamát preferálja. Az **Iroda** minden más jogvita esetén igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

5.2. Pont:

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által szervezett utazásokon/utazásokkal kapcsolatosan felmerülő vitás kérdésekben a szerződő felek **elsőbbségben** részesítik a **közös megegyezésre** való törekvést. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az **Utast** (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez fordulhat, amint a panaszügyének rendezését az **Utazási Irodánál** jelezte, de az nem vezetett eredményre.

Az **Utazási Iroda** panaszügyintézésének helye az **Iroda** székhelyéhez legközelebb álló békéltető testület, mely ez esetben a területileg illetékes békéltető testületek címe: a **www.bekeltetes.hu** weboldalon találhatóak meg.

Szegeden Csongrád Csanád Megyei Békéltető Testület, címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12., Tel.: +36-62-554-250/118, fax: +36-62-426-149, **E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu**.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az utazók 2017. január 01-től panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhatnak (elérhetősége: <https://kormanyhivatalok.hu/>).

A **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** fogyasztói jogvita esetén minden esetben a közös megegyezés, illetve arra való hajlamát preferálja. Az **Iroda** minden más jogvita esetén igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

6. Pont

Az **Utazási Iroda** fenntartja magának a jogot, hogy a programok során és az utazás egésze alatt készített filmet és képeket a látottakról, valamint az **Utasokról**, majd azt marketing jelleggel felhasználja(hatja) online és egyéb hagyományos és nem hagyományos reklámozás során.

7. Pont

7.1. Pont:

Az **Utas** a nem szerződészerű teljesítésből származó kárigényét hazaérkezését követő 8 napon belül eredeti aláírásával ellátott levélben írásban, postai úton (tértivevény formájában) jelentheti be az **Utazási Irodánál**.

A bejelentés folyamata: mellékelve az **utaskísérő/idegenvezető** vagy a **helyszínen lévő egyéb szolgáltató(k)** által elkészített és ellenjegyzett jegyzőkönyv **eredeti** példányát. A jegyzőkönyvön és a kárigényen feltüntetve saját adatait (nevét, lakcímét stb....). Az **Utazási Iroda** a kárigény indokoltságát felülvizsgálja és álláspontjáról átvételtől számított **30 napon** belül tájékoztatja az **Utast**.

Amennyiben az **Utas** kifogásait nem közölte a helyszínen orvoslás vagy jegyzőkönyvbe vétel céljából, illetve kárigényét késedelmesen jelentette be, az **Utazási Iroda** mentesül a kár térítésének kötelezettsége alól. **Nem léphet fel az Utas kártérítési igénnyel, amennyiben a szolgáltatásnak a szerződésben rögzített feltételektől eltérő teljesítése az Utasnak felróható okból következett be.** Ha az **Utazási Iroda** az **Utazó** kárát megtérítette, ugyanazok a jogok illetik meg, mint amelyek az **Utazót** a közreműködővel (a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft**-vel) szemben illették meg.

7.2. Pont:

A **Balkanic Travel Hungary Utazási Iroda** hivatalos montenegrói partnere a **Balkanic Travel Turistička Agencija d.o.o. Montenegro**.

- Cím: Srdara Jola Piletića br.20, Podgorica, Crna Gora
- Tel: +381691797990
- E-mail címe: info@balkanictravel.com

Az **Balkanic Travel Hungary Utazási Iroda Kft.** az **Utasok** adatait a szállások elfoglalása, illetve határátlépésekhez szükséges adatokat továbbítja az montenegrói partnere számára.

8. Pont

Biztosítások

Utazási Irodánkban és utazásinkhoz köthető utasbiztosítás az **Alfa Vienna Insurance Gorup Biztosító Zrt.** által kínált biztosítási csomagok elérhetőek.

Az iroda által szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás, valamint útlemondási biztosítás köthető az utazási irodában. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a biztosító internetes oldalán.

Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

Az utasbiztosítás megléte valamennyi utazás részvételi feltétele. (A biztosítás az irodán kívül az erre jogosult más társaságoknál, szervezeteknél is megköthető).

9. Pont

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R2.) a következő VI/A. Fejezettel egészül ki: „VI/A. Fejezet Gyermekvédelmi rendelkezések 34/A. §

8.1 Pont:

Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során az utazásszervező és az utazásközvetítő vállalkozás a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát.

8.2 Pont:

Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi.

8.3 Pont:

Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt bármely, a (2) bekezdés szerinti, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén az utazásszervező és utazásközvetítő vállalkozás megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében.

8.4 Pont:

Az utazásszervező és utazásközvetítő vállalkozás általános szerződési feltételeiben rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.”

10. Pont

Kitöltendő Nyilatkozatok:

Az utazási szerződésben foglaltakat megismertük, azt megértve a feltételeket elfogadtuk! Az alábbiakban a 2010.évi CXXIII.tv. (ÁFA) 206.§-a szerint a megfelelő kocka bejelölésével teljes felelősséggel nyilatkozom, hogy a **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** által nyújtott szolgáltatást:

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként),
- adóalanyként saját nevében és javára, tehát végső felhasználóként (azaz utasként),
- adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utasként) veszem-vevessük igénybe,
- Nyilatkozom, hogy a 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében foglalt, az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó általános tájékoztatást megkaptam és megismertem, **(Mellékletekben olvasható)**

továbbá a 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében foglalt az 1. számú mellékletben foglaltakról eltérő esetekre vonatkozó tájékoztatást megkaptam és megismertem. **(Mellékletekben olvasható)**

Alulírott kijelentem, hogy **Balkanic Travel Utazási Iroda Kft.** hatályos adatkezelési szabályzatát és adatkezelési tájékoztatóját megismertem, az abban foglaltakat magamra nézve elfogadom.

11. Pont:
Fizetési feltételek

Az Utas foglaláskor az előlepszámlán/végszámlán megállapított összeget befizeti, amellyel a foglalását érvényesíti is.

Hátralék befizetése az előszámlán megadott dátumig szükséges intézni, ennek elmulasztása az utazási szerződés felmondásával járhat. Ha az Utas a lemondási feltételek 3.1 pontja szerinti táblázatban szereplő ideig nem fizette meg a lemondási feltételek szerinti bánat pénz összegét, köteles azt utólag megtenni.

1. Foglaláskor fizetett összeg/előleg:

_____ HUF

2. Fennmaradó hátralék összege:

_____ HUF

(Fizetési határidő az előlepszámlán szerepel)

- Egyéb felmerülő szolgáltatások előleg számláit, számláit, illetve befizetés igazolásait szükséges e szerződéshez csatolni.

Fő Utas elérhetősége(i) és személyes adata(i):

- Szerződő fél teljes neve: _____
- Születési hely és dátuma: _____
- Lakcíme: _____
- Utazáshoz használt okmány (személyi igazolvány / útlevel) adatai: Okmány száma, kiadás dátuma és érvényességi ideje: _____
- E-mail címe: _____
- Telefonszáma: _____

További Utasok:

Utas Neve: _____
Címe: _____
Elérhetősége (tel./e-mail): _____

Utas Neve: _____
Címe: _____
Elérhetősége (tel./e-mail): _____

Utas Neve: _____
Címe: _____
Elérhetősége (tel./e-mail): _____

Utas Neve: _____
Címe: _____
Elérhetősége (tel./e-mail): _____

Az utazás megnevezése és indulásnak a dátuma, iktatószáma:

Szeged, 202 _____

Ügyintéző neve (olvasható):

Megrendelő neve (olvasható):

PH.:

Ügyintéző aláírása:

Megrendelő (Utazó/3.fél) aláírása: